

Bogotá, 26-09-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120773511**

Fecha: 26-09-2024

Señora:

Blanca Pérez

blancaperez1587@gmail.com

Asunto: Respuesta al radicado 20245341534372 y alcance a la solicitud de información complementaria por radicado 20245341531602.

Respetada Señora Blanca:

Mediante Decreto 2409 de 2018¹, se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, conforme lo previsto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 ² “[l]a Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)”.

Así las cosas, le informamos que su solicitud con radicado No. 20245341534372, fue asignada a esta dependencia encontrando que corresponde a los mismos hechos de la pqr, por lo tanto, se le reitera lo solicitado mediante comunicación con radicado 20249120686701 del 26 de agosto de 2024 para que nos indique la siguiente información:

- Informe fecha y hora del vuelo adquirido.
- Indique el número de reserva y tiquete adquirido con la agencia.
- Indique el número de reserva y tiquete adquirido con la agencia.
- El trayecto desde el lugar de origen hasta el lugar hasta el lugar de destino.
- Allegue los siguientes soportes: Tiquete(s) y/o reserva(s) expedidos por la agencia, facturas y/o recibos de pago donde se evidencie la fecha de compra a favor de la agencia o empresa de viajes, los términos y condiciones de la tarifa adquirida con la agencia.

¹ “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.

² “Por el cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad”.



SuperTransporte

- Informe si la empresa ha realizado algún otro pronunciamiento sobre su caso o si le ha brindado solución a la fecha. Si cuenta con el soporte, remitirlo.
- Adicionalmente, si llegaré a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.

Para atender este requerimiento tiene el término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La no respuesta dentro del plazo anteriormente indicado dará lugar al desistimiento de su PQRD, conforme lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

Ahora bien, una vez se culmine la etapa de averiguaciones preliminares contaremos con los elementos necesarios para identificar si existe mérito para el inicio de una investigación administrativa en contra de la aerolínea y/o agencia de viajes objeto de la PQRD, la cual podrá concluir con sanciones, medidas administrativas o el archivo de la investigación.

Resaltamos que la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, y por esta razón no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular. Así, lo que nos corresponde es la defensa de la normatividad.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indica que es "Respuesta a requerimiento".

Cordialmente,

Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Deisy Yulieth Arias